

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

1. INTRODUCCIÓN

La figura del Defensor Ciudadano se adopta con objetivo de garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; así como, velar por la obtención de respuesta y resolución oportuna de las solicitudes, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad, conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Es un vocero de los clientes externos de la entidad, con el propósito de mejorar la accesibilidad de las partes interesadas y la calidad de la información aportada, interviene en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos de la entidad, en lo referente a los requerimientos presentados por estos.

2. OBJETIVO

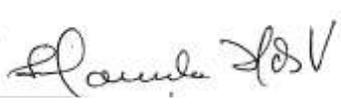
Garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía, velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), y velar por la resolución oportuna de los requerimientos que no han sido atendidos y de aquellos en los que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta emitida por la entidad.

3. ALCANCE

Inicia con la radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD), radicadas por los diferentes grupos de valor e interés, y finaliza con la actuación del Defensor Ciudadano en los casos en que se presenten inconformidades con la respuesta emitida, o por no atender a lo solicitado y/o el incumplimiento de los tiempos establecidos por Ley.

4. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991**
 Artículos 2, 23, 208 y 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad,

REVISÓ	APROBÓ
	
NOMBRE: LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA CARGO: Coordinadora Atención y Servicio al Ciudadano FECHA: 08-02-2022	NOMBRE: MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO CARGO: Secretaria General FECHA: 08-02-2022

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones

- **Ley 489 de 1998**

“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”, establece que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

- **Decreto 2623 de 2009**

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

- **Ley 1437 de 2011**

“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

- **Ley 1474 de 2011**

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, (...).

- **Ley 1581 de 2012**

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- **Documento CONPES 3785 de 2013**

Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.

- **Decreto 1985 de 2013**

Artículo 21, numeral 6 establece como funciones de la Secretaría General: “Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio”.

- **Resolución 100 de 2014 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa coordinador”.

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

- **Decreto 1083 de 2015**

“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

- **Ley 1755 de 2015**

“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

- **Decreto 1499 de 2017**

“Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133, de la Ley 1753 de 2015”.

- **Resolución 390 de 2019 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

“Por medio del cual se adopta el procedimiento de trámite interno para la atención a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”.

5. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD

Condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para garantizar que cualquier persona, independiente de su lugar de origen y sus características lingüísticas y culturales o sus particularidades cognitivas y físicas, puedan acceder en igualdad de condiciones.

AGENDAMIENTO

Servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.

CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANAL CORRESPONDENCIA

Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

CANAL PRESENCIAL

Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

CANAL TELEFÓNICO

Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

CANAL VIRTUAL - CHAT

Medio que a través de tecnologías de información y comunicaciones, permite interactuar con los ciudadanos como chat y redes sociales. Mediante este canal se pueden realizar consultas de los servicios de la entidad.

CICLO DE SERVICIO

Mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que estos decidan utilizar. El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

CONSULTA O CONCEPTO

Petición mediante la cual un ciudadano presenta al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural un caso o asunto, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta repuesta no compromete la responsabilidad de la entidad, ni es obligatorio su cumplimiento o ejecución.

DENUNCIA

Mecanismo mediante el cual, cualquier persona da aviso en forma verbal o escrita de hechos o conductas posiblemente irregulares por parte de un servidor público, contratista o de un particular que administre fondos o bienes, para que se adelanten las acciones a que haya lugar.

DERECHO DE PETICIÓN

Mecanismo a través del cual se garantiza el derecho fundamental que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre los temas de su competencia, ya sea de interés general o particular.

ENFOQUE DIFERENCIAL

Es la inclusión en las políticas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

FELICITACIÓN

Reconocimiento, congratulación o elogio, manifestado por la parte interesada frente a los servicios que presta el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

GRUPOS DE VALOR

Se entiende por grupo de valor al conjunto de ciudadanos a los que se dirige la oferta de bienes y servicios de las entidades públicas, para satisfacer un derecho constitucional o resolver sus problemas o necesidades.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, pertenece al ámbito propio, particular, privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18, de la Ley 1712 de 2014.

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA

Es aquella información que estando en poder o custodia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en su calidad de tal, es exceptuada del acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19, de la Ley 1712 de 2014.

RECLAMO

Manifestación de inconformidad presentada por el titular de un derecho cuando considera que ha sido perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio prestado por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

PARTES INTERESADAS

Es toda aquella organización, entidad, grupos de valor, grupos de interés, ciudadanos o personas externas que formulan una petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

PETICIONES VERBALES

Son aquellas peticiones que las partes interesadas formulan vía telefónica o presencialmente en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

Son todas aquellas peticiones verbales que las personas que hablen una lengua nativa o un

	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

dialecto oficial de Colombia presentan ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en su lengua o dialecto a través de los canales de atención que se definan para la recepción.

POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO

Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, también son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida a falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.

PQRS

Sigla que corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias.

QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una parte interesada en relación con una conducta presuntamente irregular, realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o contratistas durante la prestación de sus servicios.

SUGERENCIA

Propuesta que presentan las partes interesadas para incidir o mejorar la prestación de un servicio o la gestión de cumplimiento de una función pública.

TRÁMITE

Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación, prevista o autorizada por la Ley.

7. CONDICIONES GENERALES

Mediante Resolución No. 000046 de 27 de enero 2022 se adoptó la figura del Defensor Ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

El Defensor Ciudadano dentro del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, será ejercido por el Coordinador(a) del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

 El campo es de todos Minagricultura	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

Las solicitudes que el ciudadano radique en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se realizarán a través de Sistema de Gestión Documental con el que cuenta la entidad.

El Ciudadano puede acudir a la instancia del Defensor Ciudadano en los siguientes escenarios:

- Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una PQRSD, el ciudadano no haya obtenido respuesta emitida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Cuando el ciudadano(a) se sienta insatisfecho(a) con el servicio prestado por el funcionario o contratista del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Cuando el ciudadano(a) o Grupo de Interés desean realizar recomendaciones o propuestas al Defensor Ciudadano sobre la mejora continua de algún proceso, trámite o servicio.

FUNCIONES DEL DEFENSOR CIUDADANO

1. Velar porque el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumpla las disposiciones normativas referentes a la atención a la ciudadanía.
2. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía; así como, de los canales de interacción con la entidad, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
3. Velar por que el servicio de atención a la ciudadanía sea presentado de forma amable, respetuosa, digna, cálida y especializada, ofreciendo toda la información de los trámites y servicios de la entidad.
4. Analizar el consolidado de las PQRSD que presente la ciudadanía sobre la prestación de servicios, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad y proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas de tal manera que se garanticen respuestas claras, oportunas y de fondo.
5. Ejercer como vocero de los ciudadanos ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la protección del derecho fundamental de petición, con el fin que la ciudadanía obtenga respuestas oportunas y de fondo a los requerimientos presentados a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido en la reglamentación interna sobre el trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
6. Reportar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, las situaciones de controversia presentadas por los ciudadanos

 El campo es de todos Minagricultura	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

referente a los trámites y servicios.

7. Presentar recomendaciones para la formulación y aplicación de políticas para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
8. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza del Defensor Ciudadano.

8. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibir del ciudadano y radicar la solicitud de solución de controversia a través del Sistema de Gestión Documental para el trámite correspondiente.	Grupo de Gestión Documental	Solicitud (PQRSD) radicada por parte del grupo de valor e interés
2	Recibir y analizar si el asunto es de competencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y verificar si la solicitud corresponde para la actuación del Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural <i>Nota: Si analizada la solicitud el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, no es el competente, se dará respuesta al peticionario indicando lo referente y/o se dará traslado a la entidad competente.</i>	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Comunicación Oficial
3	Verificar los antecedentes de la solicitud y realizar las gestiones pertinentes con la dependencia encargada de atender el requerimiento dentro de términos establecidos por la Ley. <i>Nota: Es importante dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a los requerimientos. Si se dificulta el proceso de búsqueda de la información se enviará oficio manifestando la ampliación de término para la respuesta de acuerdo con lo establecido por la Ley.</i>	Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Comunicación Oficial
4	Si se considera necesario que el ciudadano debe aportar documentos, amplíe, adicione o suministre más información para resolver la solicitud, se le comunicará al ciudadano para que allegue la información. <i>Nota: En caso de no obtener respuesta por parte del ciudadano, el Defensor Ciudadano notificará al interesado el cierre de la solicitud argumentando los motivos.</i>	Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Comunicación

 El campo es de todos Minagricultura	MANUAL	Versión 1
	DEFENSOR CIUDADANO	MN-ASC-01
		FECHA DE EDICIÓN 08/02/2022

5	Dar respuesta sobre la decisión del Defensor Ciudadano, mediante comunicación escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el ciudadano.	Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Comunicación Oficial
6	En el evento que el ciudadano presente la solicitud de solución de controversias ante el Defensor Ciudadano y al mismo tiempo ejerza cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto, el Defensor Ciudadano ordenará por escrito el archivo de lo actuado. <i>Nota: La solicitud de solución de controversias se suspenderá de inmediato en el caso que el interesado opte por acudir a la vía judicial.</i>	Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Comunicación Oficial
7	El ciudadano podrá desistir de la solicitud en cualquier momento, lo cual deberá ser informado por el ciudadano para archivar.	Ciudadano	Comunicación
8	Dentro del informe trimestral de atención al ciudadano se incluirá un numeral en el cual se informará la intervención y las recomendaciones a que haya lugar, con el fin de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.	Defensor Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Informe Atención y Servicio al Ciudadano

9. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Protocolos de Atención al Ciudadano. (DE-ASC-02)
- Política de Atención y Servicio al Ciudadano. (DE-ASC-03)
- Formato Atención Presencial. (F02-PR-ASC-01)
- Formato Peticiones Verbales. (F03-PR-ASC-01)
- Trámite interno para la atención de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibido en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (PR-ASC-01)
- Gestión y Trámite de las comunicaciones Oficiales. (PR-ALI-19).
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. (Versión 4)

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
08-02-2022	1	Emisión y Formalización del Manual Operativo Defensor Ciudadano.